

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ULANG BELANJA ONLINE TOKOPEDIA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh:**

**ALAN YULI PRATAMA**

**B 100160056**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG BELANJA ONLINE TOKOPEDIA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**ALAN YULI PRATAMA**

**B 100160056**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 1 Mei 2020

Pembimbing Utama



**(Dra. W. Mukharomah, M. M.)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ALAN YULI PRATAMA**

NIM : **B100160056**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ULANG BELANJA ONLINE TOKOPEDIA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 1 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

**ALAN YULI PRATAMA**

## MOTTO

*“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang”*. - **QS. Al Imraan : 200**

*“Mulailah dari tempatmu berada, gunakan yang kau punya, lakukan yang kau bisa”* – **Arthur Ashe**

*“Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah”* –

**QS. Al Huud : 88**

*“Terus mencoba dan terus mencoba sampai bisa dan jangan menyerah sebelum bisa”*. –**Penulis**

*“Rahasia kesuksesan adalah melakukan hal yang biasa secara tak biasa”* – **John D. Rockefeller Jr.**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segalanya yang tak pernah ternilai harganya.
2. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan kasih sayang, memberi nasihat, memberi semangat dan masukan serta selalu mendoakan yang terbaik untukku.
3. Bapak dan Ibu dosen yang selama ini telah memberi ilmu, bimbingan, dan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
4. Sahabat dan orang – orang terdekat yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, serta dukungan.
5. Teman – teman seperjuangan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2016 khususnya kelas B yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terimakasih kalian semua telah mengajarkan saya arti sebuah pertemanan.
6. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhaammadiyah Surakarta.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Solo Raya yang melakukan keputusan pembelian ulang belanja online melalui Tokopedia. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive random sampling* dengan sampel 130 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis pada penelitian menunjukkan bahwa promosi, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lain yang mempengaruhi tingkat keputusan pembelian ulang.

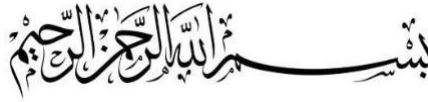
**Kata Kunci :** Promosi, Harga, Kualitas pelayanan, Keputusan pembelian ulang

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of promotion, price, and service quality on repurchase decisions. The population in this study were all citizen in Solo City who made a decision to buy back online shopping through shopee. The sampling technique was purposive random sampling with a sample of 130 respondents. Data collection techniques in this study used primary data using questionnaires. Data analysis uses multiple linear regression. The results of the analysis showed that promotion and price had a positive effect when the service quality has no effect on repurchase decisions. It is recommended in further research to add other independent variables that influence the level of repurchase decisions

**Keywords:** Promotion, Price, Quality of service, Repurchase decision

## KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang tiada henti selalu memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG BELANJA ONLINE TOKOPEDIA”** sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan, semangat serta dorongan dari berbagai pihak merupakan motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E. M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dra. W. Mukharomah, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan selama proses penulisan skripsi hingga penyelesaian ujian skripsi.
5. Ibu Dra. Maburoh, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu merespon dan membantu saya selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu.



7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 1 Mei 2020

Penulis

Alan Yuli Pratama

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori .....	5
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Kerangka Pemikiran .....	15

D. Hipotesis Penelitian.....	16
------------------------------	----

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	19
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	19
C. Data dan Sumber Data.....	21
D. Metode Pengumpulan Data .....	21
E. Desain Pengambilan Sampel .....	22
F. Metode Analisis Data.....	22

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden .....	27
B. Uji Instrumen Data .....	30
C. Uji Asumsi Klasik .....	35
D. Pengujian Hipotesis.....	37
E. Pembahasan .....	40

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	42
B. Keterbatasan Penelitian .....	42
C. Saran .....	43

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin .....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Pekerjaan .....	29
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Pendapatan atau Uang Bulanan .....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang .....	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	35
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Karakteristik Responden

Lampiran 3: Hasil Uji Validitas

Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6: Hasil Pengujian Hipotesis